la famille
EN VALEUR

Plan d'action 2015-2018

DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Québec

COORDINATION
Marie-Hélène Lecourt, Direction du développement des enfants

COLLABORATION
Caroline Beauvais, Direction de la coordination et du soutien aux régions
Karine Bergeron, Direction des politiques de main-d'œuvre et des relations de travail
Josée Boulet, Direction des communications
Martine Carle, Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde
Denis Casault, Direction du développement des politiques – Famille
Caroline Choisselet, Direction de l'inspection
Carole Couture, Direction du développement des politiques – Famille
Renaud Dubé, Direction régionale de l'Ouest et du Nord du Québec
Pierre-André Gagnon, Direction des ressources budgétaires, matérielles et du développement durable
Annie Gingras, Direction des ressources budgétaires, matérielles et du développement durable
Francine Lecours, Direction des ressources humaines
Sandra Mc Lean, Direction des ressources financières et de la conformité
Annie Mireault, Direction régionale de Montréal
Valérie Paré, Direction du financement et des immobilisations des services de garde
Elisah Rajaonimaria, Secrétariat aux aînés
Julie Rousseau, Service des renseignements - Direction régionale de Montréal
Christine Samson, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique
Françoise Tremblay, Direction régionale de Montréal

ÉDITION
Direction des communications, ministère de la Famille

Note : Dans le présent document, le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications »
du site Web du ministère de la Famille, à l'adresse suivante : mfa.gouv.qc.ca

ISBN : 978-2-550-75649-1 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

© Gouvernement du Québec, 2016

la famille
EN VALEUR

Plan d'action 2015-2018

DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Québec

Mot conjoint des ministres

Un meilleur soutien aux personnes handicapées dans une perspective d'équité!

C'est avec beaucoup de fierté que nous vous présentons le Plan d'action 2015-2018 du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées.

Il comprend des mesures favorisant une intégration et une participation sociale accrues des personnes de tous les âges vivant avec un handicap. Ce plan d'action est en complète adéquation avec la vision du Ministère, laquelle repose sur le mieux-être de tous les enfants et familles, comme richesse sociale.

Par ailleurs, le plan mise sur la reconnaissance de la place des personnes aînées et de leur rôle au sein du tissu social québécois.

Dans le cadre de ce plan d'action, le ministère de la Famille veille, notamment, à mettre en place des conditions favorables à l'intégration des enfants handicapés dans différents milieux de vie pour favoriser leur participation sociale, à favoriser l'embauche de personnes handicapées, ainsi qu'à améliorer les conditions de vie des personnes aînées handicapées et de leurs familles.

Nous vous invitons à consulter le plan d'action 2015-2018, afin que nous puissions poursuivre nos engagements pour le mieux-être des personnes handicapées et de leurs familles.

MINISTRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, MINISTRE DE LA FAMILLE ET MINISTRE RESPONSABLE DE LA RÉGION GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE

M. Sébastien Proulx

MINISTRE RESPONSABLE DES AÎNÉS ET DE LA LUTTE CONTRE L'INTIMIDATION ET MINISTRE RESPONSABLE DE LA RÉGION DE LAVAL

M^me^ Francine Charbonneau

Message de la sous-ministre

L'intégration des personnes handicapées est au cœur des préoccupations gouvernementales; c'est une question d'équité et de parité avec les autres citoyens. Par le Plan d'action 2015-2018 du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées, le Ministère entend poursuivre sa contribution à leur intégration en vue de leur pleine participation sociale, et ce, dans ses différents champs de responsabilité.

Concrètement, ce plan d'action témoigne de l'engagement du Ministère à réduire, voire à éliminer, les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Cet engagement se traduit, notamment, par des actions qui visent à mieux soutenir les parents d'enfants handicapés, à favoriser l'intégration des enfants handicapés en services de garde éducatifs à l'enfance, à améliorer les conditions de vie des personnes aînées handicapées, à prévenir et à contrer l'intimidation envers les personnes handicapées de tous les âges et aussi à offrir un environnement sécuritaire aux personnes fréquentant les locaux utilisés par le Ministère.

Le Ministère poursuit ainsi ses efforts afin de bâtir un environnement dans lequel les familles comptant une personne handicapée puissent pleinement évoluer.

Il est à noter que plusieurs de ces actions, dont celles correspondant aux engagements que le Ministère a pris dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière; pour un véritable exercice du droit à l'égalité, sont de nature intersectorielle et présentent une ampleur telle que leur réalisation s'échelonnera sur plus d'une année. En cohérence avec l'envergure de ces travaux, l'élaboration d'un plan d'action triennal est de nouveau privilégiée.

En terminant, je tiens à remercier chacune des personnes qui ont contribué à l'élaboration et à la réalisation de ce plan. Grâce à elles, le Ministère et ses partenaires poursuivent leur cheminement vers une société plus inclusive, où les personnes handicapées de tous âges participent pleinement à la vie collective et au développement du Québec.

Bonne lecture!

La sous-ministre,
Line Bérubé

table des matières

10 Mise en contexte

11 Portrait du Ministère

11 Mission et vision

11 Secteurs d'activité

12 Objectifs du Plan d'action 2015-2018

12 Plan d'action 2015-2018

13 Familles

14 Services de garde éducatifs à l'enfance

17 Personnes aînées

18 Intimidation

18 Communications

19 Services à la clientèle

20 Ressources humaines

21 Ressources matérielles

22 Coordonnateur de services aux personnes handicapées

22 Approbation et diffusion

22 Mise en œuvre et suivi

Mise en contexte

Le Plan d'action 2015-2018 a été produit en conformité avec l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (LRQ, chap. E-20.1), ci-après appelée la « Loi », qui stipule, notamment, l'obligation faite aux ministères et aux organismes publics assujettis de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant les obstacles susceptibles d'être rencontrés dans les secteurs d'activité relevant de leurs attributions et les mesures prévues pour les réduire. Ce faisant, le ministère de la Famille, ci-après appelé le « Ministère », remplit également l'engagement numéro 1[1] du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux, ci-après appelé le « PEG », visant la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière; pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, ci-après appelée la « politique APE ».

La Loi confie à l'Office des personnes handicapées du Québec, ci-après appelé « OPHQ », la mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi, dont ceux concernant la politique APE et l'élaboration de plans d'action à l'égard des personnes handicapées. Afin de soutenir la production de ces derniers, l'OPHQ propose des balises[2]. Le présent document s'inscrit dans le respect de celles-ci.

Par son plan d'action, le Ministère entend favoriser une meilleure intégration et une participation sociale accrue des personnes handicapées de tous les âges, et ce, en particulier dans ses champs de responsabilité. De plus, il souhaite identifier des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et des résultats attendus de la politique APE.

Aux fins du Plan d'action, le Ministère emploie la notion de personne handicapée telle qu'elle est définie au sens de la Loi, soit « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes » (article 1. g).

Alors qu'en 2006, le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine publiait son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées, neuf ans plus tard, le Ministère présente son huitième plan d'action, dont le deuxième triennal. Celui-ci couvre la période comprise entre avril 2015 et mars 2018, inclusivement. Bien qu'il s'agisse d'un plan d'action échelonné sur trois ans, le bilan des réalisations sera réalisé annuellement, et ce, afin de se conformer aux obligations de la Loi.

1. Engagement numéro 1 du PEG : « Rendre public annuellement, tel que prévu par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats attendus de la politique *À part entière* ». Responsables : tous les ministères et organismes publics assujettis.
2. Voir le *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités*, 2011.

Portrait du Ministère

Mission et vision

Le Ministère contribue au développement du Québec, en favorisant :

- le mieux-être et l'épanouissement des familles et de ses membres, les parents, les enfants et les grands-parents;
- la contribution sociale, civique, économique et professionnelle des personnes aînées et l'amélioration de leurs conditions de vie.

La vision du Ministère repose sur le mieux-être des enfants et des familles comme richesse sociale, sur la reconnaissance de la place des personnes aînées et sur l'enrichissement de leur rôle, de même que sur la participation de tous à l'avancement du Québec.

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Le Ministère intervient dans des secteurs d'activité qui touchent les enfants, leurs parents, les personnes aînées et les familles en général. En vue de répondre à leurs besoins, il élabore, coordonne et met en œuvre, en collaboration avec d'autres ministères et organismes, des politiques, des stratégies, des plans d'action, des programmes et des mesures. Il s'assure, notamment, de prendre en considération la diversité des modèles familiaux et des milieux de vie dans lesquels ils évoluent.

En vue de mettre en place des conditions favorables à l'épanouissement des familles, au développement des enfants et au bien-être des personnes aînées, l'action du Ministère porte particulièrement sur :

- l'accessibilité aux services de garde éducatifs à l'enfance, ci-après appelés « SGEE », et sur leur qualité;
- la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles;
- le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants;
- une amélioration de l'information disponible en matière d'aide destinée aux familles, en la rendant simple et accessible;
- la coordination des actions gouvernementales en faveur des aînés et en matière de vieillissement de la population, notamment par la mise en œuvre de la Politique Vieillir et Vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec et du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

Il est à noter que, depuis le 23 avril 2014, le Ministère est responsable de la lutte contre l'intimidation et de la coordination des interventions gouvernementales visant à favoriser le vieillissement actif, la reconnaissance et la pleine participation des personnes aînées au développement de la société québécoise. Il a également la responsabilité de mettre en œuvre des mesures de soutien communautaire d'aide à la famille sur la base de l'approche de la pédiatrie sociale.

L'organisation compte 476 employés.

Son siège social est situé à Québec et il compte également des équipes de travail, principalement dans les villes de Montréal, Longueuil et Laval.

OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2015-2018

Par le Plan d'action 2015-2018 à l'égard des personnes handicapées, le Ministère entend :

- favoriser l'intégration des enfants handicapés en SGEE;
- réduire ou éliminer les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées de tous les âges dans ses secteurs d'activité;
- poursuivre les efforts en vue d'améliorer l'accessibilité et l'équité des services, dont l'accès à l'information pour les personnes handicapées et pour leur famille;
- favoriser la participation des personnes handicapées dans différents secteurs et aux diverses activités offertes;
- favoriser l'embauche de personnes handicapées;
- poursuivre les efforts en vue d'améliorer les conditions de vie des personnes aînées handicapées.

PLAN D'ACTION 2015-2018

En vue de contribuer à relever les défis que rencontrent les personnes handicapées dans la société québécoise, le Ministère propose des actions dans ses différents secteurs d'activités. Certaines de celles-ci visent à répondre à des obligations gouvernementales, d'autres sont des engagements pris par le Ministère dans le cadre du PEG 2015-2019 ou viennent soutenir la réalisation de ses engagements et d'autres encore découlent d'obstacles observés dans les différents secteurs d'activités.

Aux fins de présentation du Plan d'action 2015-2018, les tableaux qui suivent exposent tout d'abord les défis sur lesquels le Ministère entend agir. Viennent ensuite les objectifs qu'il poursuit en vue de contribuer à relever ces défis et les actions qu'il propose pour ce faire. Pour chacune des actions, les directions responsables et collaboratrices de celles-ci sont également identifiées ainsi que leurs indicateurs et leurs échéanciers.

Afin d'alléger la présentation des actions du Plan, l'emploi des sigles suivants est proposé pour désigner les différentes directions du Ministère :

- Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité – DAQSG : BPAQ-DAQSG
- Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde : DAQSG
- Direction de la coordination et du soutien aux régions et Directions régionales : DCSR/DR
- Direction du développement des politiques – Famille : DDPF
- Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique : DRES
- Direction des ressources financières et de la conformité : DRFC
- Direction des communications : DC
- Direction des ressources budgétaires, matérielles et du développement durable : DRBMDD
- Direction du développement des enfants : DDE
- Direction du financement et des immobilisations des services de garde : DFISG

– Direction des politiques de main-d'œuvre et des relations de travail : DPMORT

– Directions des ressources humaines : DRH

– Secrétariat aux aînés : SA

– Secrétariat général : SG

– Service des renseignements - Direction régionale de Montréal : SR-DRM

Dans le cadre de ces travaux intersectoriels, le Ministère collabore avec d'autres ministères et organismes publics, dont voici les sigles :

– Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur : MEES

– Ministère de la Santé et des Services sociaux : MSSS

– Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale : MTESS

– Ministère des Transports du Québec : MTQ

– Office des personnes handicapées du Québec : OPHQ

– Réseau de la Santé et des Services sociaux : RSSS

1. FAMILLES

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
Accroître la continuité et la complémentarité des programmes gouvernementaux	Simplifier et accélérer les démarches d'accès des parents aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés	**1.1 Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille** (engagement no 4 du PEG) Étapes : Déposer une vision commune Procéder à la révision sectorielle des principaux documents Élaborer un formulaire unique de rapport du professionnel Mettre en œuvre des pistes de solutions	DDE DAQSG (MEES, MTESS, MSSS, OPHQ)		2016
Soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles par l'amélioration du soutien offert à celles-ci et l'innovation dans une perspective d'égalité entre les femmes et les hommes	Favoriser la conciliation travail-famille des parents d'enfants handicapés	**1.2 Assurer la poursuite du programme des services de surveillance et accroître la diversité des modalités offertes pour répondre aux besoins des familles des élèves handicapés de 12 à 21 ans (engagement no 34 du PEG)** Étape : Produire un bilan de l'implantation du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans	DDE (OPHQ)		2018 2017

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	**DIRECTIONS RESPONSABLES** ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
Autres engagements du Ministère					
Soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles par l'amélioration du soutien offert à celles-ci et l'innovation dans une perspective d'égalité entre les femmes et les hommes	Améliorer le soutien offert aux familles	**1.3 Collaborer à la révision du programme de soutien aux familles pour en améliorer l'accès, la qualité et l'équité de l'offre de service** (engagement no 41 du PEG)	**DDE (MSSS)**		2016
		1.4 Coopérer à une offre de service coordonnée et concertée aux personnes ayant terminé ou étant en voie de terminer leur cheminement scolaire, notamment celles ayant une déficience, de façon à mieux planifier les transitions et à les soutenir dans la réalisation de leurs projets de vie (emploi, activités contributives, activités de jour) qui correspondent à leurs aspirations (engagement no 9 du PEG)	**DDE (MEES, MTESS, MSSS**, MTQ)		2018
Tenir compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées dans la conception des politiques familiales municipales (PFM)	Soutenir le développement d'orientations municipales inclusives	**1.5 Collaborer avec l'OPHQ pour s'assurer que les PFM et la démarche Municipalité amie des enfants sont réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique APE** (engagement no 14 du PEG)	**DDPF** DDE, DCSR/DR (**OPHQ**, MSSS)		2016

2. SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	**DIRECTIONS RESPONSABLES** ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
Accroître l'intégration et la participation sociale des enfants handicapés en SGEE	Être en mesure de mieux rendre compte de la présence des « enfants handicapés » en SGEE	**2.1 Réaliser des travaux pour être en mesure de dénombrer les « enfants handicapés » en SGEE ainsi que la nature de leurs incapacités**	**DRES, DDE** DAQSG, DFISG		2018
	Actualiser les orientations en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE	**2.2 Mettre à jour la Politique d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde**	**DDE** DAQSG, DCSR/DR, DFISG	Politique mise à jour	2018

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	**DIRECTIONS RESPONSABLES** ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
	Soutenir la réflexion des SGEE concernant l'intégration des enfants handicapés	**2.3 Créer ou mettre à jour les fiches de référence portant sur les politiques d'admission, d'expulsion et d'intégration des services de garde en incluant des précisions en matière d'intégration des enfants handicapés**	**DAQSG** DCSR/DR, DDE	Fiches créées et mises à jour	2017
Assurer une application uniforme des modalités de l'Allocation pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde (AIEH) dans toutes les régions du Québec	Offrir une documentation complète sur l'AIEH et l'actualiser	**2.4 Mettre à jour les documents de l'AIEH à partir des travaux réalisés et en cours**	**DAQSG** DCSR/DR, DFISG, DDE, DPMORT	Mise à jour des documents publiés sur Internet	2016
		2.5 Produire un cadre de référence sur l'AIEH	**DAQSG** DCSR/DR, DFISG, DDE	Publication du cadre de référence	2016
		2.6 Diffuser une directive relative à l'AIEH	**DFISG** DAQSG, DCSR/DR, DDE	Diffusion de la directive relative à l'AIEH	2016
	Maintenir les liens de concertation et de collaboration avec les partenaires en vue de faciliter l'intégration des enfants handicapés en SGEE	**2.7 Participer aux tables de concertation pour l'intégration des enfants handicapés en SGEE**	**DCSR/DR**	Nombre de tables régionales de concertation actives Nombre de rencontres par table régionale	Annuel
		2.8 Participer à des activités et des initiatives régionales ou locales en lien avec l'intégration des enfants handicapés en SGEE ou en vue de faire connaître aux partenaires les outils et les mesures disponibles	**DCSR/DR** DAQSG, DDE	Nombre d'activités et d'initiatives	Annuel
	Harmoniser le soutien-conseil, entre les régions et avec les orientations nationales, en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE	**2.9 Mettre sur pied une instance interne au Ministère permettant d'échanger sur les initiatives en lien avec l'intégration en SGEE des enfants handicapés et assurer le maintien et les retombées des activités**	**DCSR/DR** DDE, DAQSG, DPMORT	Mise sur pied du comité Nombre d'activités tenues par le comité par année	2016

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
Soutenir l'exercice du rôle des SGEE dans un contexte d'intervention intersectoriel	Généraliser la planification individualisée et coordonnée des services	**2.10 Participer au déploiement d'un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services. Ce cadre de référence interministériel comprendra les balises consensuelles sur les six leviers de la politique APE (engagement no 8 du PEG)**	**DDE** DAQSG, DCSR/DR (MEES, MSSS, OPHQ, MTESS)		2018
	Préciser les rôles des principaux partenaires concernés dans l'intégration des enfants handicapés en SGEE	**2.11 Produire, avec l'appui de ses partenaires, des documents de référence sur les rôles (portée et limites) des SGEE en matière d'intégration des enfants handicapés, en les distinguant de ceux du RSSS et du réseau de l'éducation, destinés aux SGEE ainsi qu'aux parents**	**DDE** DAQSG, DCSR/DR, (MSSS, MEES, OPHQ)	Documents produits	2018
	Favoriser le transfert d'information au RSSS et au réseau de l'éducation (forces, faiblesses, bonnes pratiques, etc.) concernant les enfants handicapés en vue d'accélérer et de soutenir leur cheminement	**2.12 Élaborer un outil de compilation des observations réalisées en SGEE, présentant l'information pertinente au RSSS et au réseau de l'éducation, notamment en vue de démarches de plan de services individualisés (PSI) et de transition**	**DDE** DCSR/DR, DAQSG (MSSS, MEES, OPHQ)	Outil produit	2018
Services de garde à l'enfance					
Assurer l'équité des modalités de garde pour les parents d'enfants lourdement handicapés	Offrir une réponse adaptée aux besoins de garde des parents d'enfants lourdement handicapés	**2.13 Poursuivre les travaux, avec les partenaires concernés, en vue de trouver des pistes de solution permettant de mieux répondre aux besoins de garde des parents d'enfants lourdement handicapés**	**DDE** DAQSG, DCSR/DR	Adaptations des modes de garde proposés	2017

3. PERSONNES AÎNÉES

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	**DIRECTIONS RESPONSABLES** ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
Améliorer les conditions de vie des personnes aînées handicapées	Collaborer avec les partenaires publics ou communautaires et les soutenir dans le développement et la mise en œuvre des initiatives visant l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées handicapées	**3.1 Soutenir financièrement des actions ou des projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées handicapées**	SA	- Nombre de projets ou d'actions financés - Sommes octroyées	2018
	Améliorer les mesures et les services de répit pour répondre aux besoins des proches aidants	**3.2 Mettre en place un fond visant à soutenir les proches aidants qui fournissent des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes aînées ayant des incapacités significatives et persistantes susceptibles de compromettre leur maintien à domicile, par l'entremise du réseau des aidants naturels L'Appui**	SA	- Nombre de projets soutenus - Sommes octroyées	2018
	Soutenir le développement d'orientations municipales inclusives	**3.3 Poursuivre les démarches Municipalité amie des aînés (MADA) visant à offrir un soutien financier aux municipalités et aux municipalités régionales de comté (MRC) pour l'élaboration d'une politique municipale des aînés inclusive, adaptée au vieillissement de la population et répondant aux besoins des personnes aînées (y compris celles ayant des incapacités significatives et persistantes)**	SA	Nombre de municipalités participant aux démarches MADA ou nombre de participants à des démarches MADA	2018

4. INTIMIDATION

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
Prévenir et contrer l'intimidation envers les personnes handicapées	Amener les différents milieux et organisations à questionner leurs pratiques en matière d'approche inclusive des personnes handicapées et leur proposer des pistes en ce sens	**4.1 Inclure, notamment, la réalité des personnes handicapées, dans le guide en matière de pratiques préventives, de développement de procédures de dénonciation sécuritaires et confidentielles et de mécanismes de référencement en matière d'intimidation** (mesure 4.1 du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018)	DDPF	Questionnements et suggestions inscrits au guide	2017

5. COMMUNICATIONS

En vertu de l'article 26.5 de la Loi, prescrivant que le gouvernement doit se pourvoir d'une « politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public », le gouvernement adoptait, en 2006, la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. Aux fins de suivi des exigences de cette politique gouvernementale, le Ministère rendra compte dans ses futurs bilans annuels :

- du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées;
- des mesures d'accommodement dont le Ministère s'est doté pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

Par ailleurs, conformément aux trois standards sur l'accessibilité du Web aux personnes handicapées, lesquels font partie d'une directive obligatoire diffusée par le Conseil du trésor le 10 mai 2011[3], le Ministère entend poursuivre l'implantation des standards portant sur l'accessibilité d'un site Web, d'un document téléchargeable et du multimédia dans un site Web.

La notion d'accessibilité réfère ici à la capacité d'offrir un accès universel ou inclusif, c'est-à-dire sans aucune discrimination d'utilisateurs, et ce, peu importe les technologies utilisées pour accéder à une information (ordinateur personnel, borne interactive, téléphone cellulaire, etc.).

3. http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/standards-sur-laccessibilite-du-web/

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
Favoriser l'accessibilité aux documents produits par le Ministère	Assurer l'accessibilité aux documents du Ministère pour les personnes ayant des incapacités	**5.1 En collaboration avec les différentes directions productrices de contenu du Ministère, fournir, après analyse de la demande, une documentation adaptée aux besoins des personnes handicapées**	**DC**	Nombre de demandes d'adaptation de documents	En continu
Accroître l'accessibilité du Web	Des sites Web ministériels conformes aux standards du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) sur l'accessibilité du Web	**5.2 Respecter les standards du SCT sur l'accessibilité du Web lors de l'évolution, des refontes et de la gestion des sites Web**	**DC**	Conformité des sites Web aux standards du SCT sur l'accessibilité des sites Web	En continu
	Soutenir les employés dans la production de documents accessibles	**5.3 Continuer d'offrir sur demande des formations à l'intention des employés du Ministère**	DC	Nombre d'employés formés	En continu
		5.4 Créer une section dans l'intranet du Ministère afin d'offrir un outil de référence permettant aux employés du Ministère de produire des documents accessibles	**DC**	Création de la section de l'intranet	En continu

6. SERVICES À LA CLIENTÈLE

Conformément à la Déclaration de services aux citoyens que le Ministère a publiée, il s'engage à offrir des services accessibles, en les adaptant aux besoins des personnes handicapées.

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
Offrir un service à la clientèle adapté aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	Sensibiliser les préposés aux renseignements et aux plaintes aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	**6.1 Faire connaître aux membres du personnel concernés les sources d'information pertinentes en matière de services à la clientèle adaptés**	**DDE** SR-DRM, BPAQ-DAQSG, SG, DRH	Note d'information transmise Proportion des membres du personnel concernés ayant été sensibilisés	2017
	Soutenir l'appropriation de technologies adaptées de communication	**6.2 Lors du renouvellement de la technologie téléphonique, s'assurer de former les préposés aux renseignements et aux plaintes en matière d'utilisation des technologies de communication employées par les personnes ayant une incapacité auditive**	**SR-DRM** BPAQ-DAQSG	Proportion des préposés aux renseignements formés	2017

7. RESSOURCES HUMAINES

Conformément au Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées, le Ministère entend faciliter le recrutement des personnes handicapées, afin de favoriser leur intégration/réintégration ainsi que le développement de l'emploi au sein de la fonction publique. Pour ce faire, il a fixé à 2 % le taux de représentativité des personnes handicapées au sein de son effectif régulier.

Afin de faciliter l'intégration des personnes handicapées, le Ministère se réfère au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), lequel vise à aider les personnes handicapées à obtenir un emploi dans la fonction publique québécoise, en leur permettant de développer leurs compétences en situation de travail et en favorisant le maintien en emploi des stagiaires après leur stage.

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
Favoriser l'embauche de personnes handicapées au sein de la fonction publique	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé au sein de l'effectif du Ministère	**7.1 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant la cible ministérielle de représentativité (2 % du personnel régulier) à atteindre conformément à la cible gouvernementale**	DRH	Communiqué transmis Proportion du personnel handicapé par rapport à l'effectif régulier total du Ministère	Annuel
	Considérer prioritairement les candidats handicapés déclarés aptes à un concours pour pourvoir un poste régulier ou occasionnel au Ministère	**7.2 Transmettre aux gestionnaires deux communiqués faisant la promotion de l'embauche des candidats sur la liste d'aptitudes ayant participé avec succès au PDEIPH**	DRH	Communiqués transmis	Annuel
		7.3 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant les ressources spécialisées pour les soutenir dans l'embauche de personnel handicapé	DRH	Communiqué transmis	Annuel
Accueillir davantage de stagiaires handicapés par l'entremise du PDEIPH	Promouvoir le PDEIPH afin que les gestionnaires présentent le plus grand nombre possible de demandes de stages	**7.4 Informer les gestionnaires des modalités du PDEIPH par l'envoi d'un communiqué**	DRH	Communiqué transmis Nombre de projets PDEIPH présentés nombre de projets réalisés	Annuel

8. RESSOURCES MATÉRIELLES

Le Ministère entend se conformer à ses responsabilités relativement à l'article 61.3 de la Loi, à l'effet que les « ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées ».

La notion d'accessibilité réfère ici au fait d'avoir à l'esprit l'importance d'un environnement sans obstacles pour les personnes handicapées, lorsque l'organisation doit procéder à l'achat ou à la location de biens et de services, que ce soit sur une base régulière ou occasionnelle. Cette notion doit être comprise en tenant compte des différents types d'incapacités, soit ceux liés aux sens et à la perception, aux activités motrices, aux activités intellectuelles, au langage, aux comportements et aux troubles graves de santé mentale.

DÉFIS	OBJECTIFS	ACTIONS	**DIRECTIONS RESPONSABLES** ET COLLABORATRICES	INDICATEURS / LIVRABLES	ÉCHÉANCIERS
Lors d'activités (sondage, consultation, etc.) et d'événements (forum, congrès, etc.), favoriser un environnement sans obstacles pour les personnes handicapées	Favoriser l'approvisionnement en biens et en services accessibles	**8.1 Inclure, dans la Politique concernant l'octroi d'approvisionnement et de services, des modalités favorisant un approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées** Étapes : Mettre à jour la grille de validation des contrats Former le personnel susceptible d'œuvrer à l'élaboration de contrats	**DRBMDD** DC	Politique mise à jour Grille de validation des contrats mise à jour Nombre de membres du personnel ayant été formés	2017
Assurer un environnement sécuritaire	Assurer la sécurité des personnes handicapées en tout temps	**8.2 Revoir les mesures d'urgence (mesures d'évacuation, responsables d'étage, secouristes, etc.) de manière à assurer la sécurité des personnes handicapées** Étapes : Diffuser une information adaptée aux rôles de chacun et selon des modalités appropriées Assurer la formation du personnel prioritairement concerné	**DRBMDD** (Firmes gestionnaires des immeubles auxquelles fait appel le Ministère)	Mesures d'urgence mises à jour	2016

COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Conformément à l'article 61.4 de la Loi, le Ministère a nommé un coordonnateur de services aux personnes handicapées et il en a informé l'OPHQ.

Ce coordonnateur a les responsabilités suivantes :

- la communication entre l'OPHQ et le Ministère pour toute question concernant les personnes handicapées;
- le respect et la mise en œuvre des obligations du Ministère conformément à la Loi;
- le suivi des mesures favorisant l'intégration et la participation sociale des personnes handicapées, et ce, tant de celles relevant de ses champs de responsabilité, que de celles destinées au public en général ou à ses employés.

Le Ministère désigne madame Marie-Hélène Lecourt, de la Direction générale des politiques, à titre de coordonnatrice de services aux personnes handicapées. Toute question ou tout commentaire peuvent lui être adressés par téléphone, au 418 643-1737, ou par courriel, à l'adresse suivante : marie-helene.lecourt@mfa.gouv.qc.ca.

En vue d'assurer une meilleure cohérence des actions, le rôle de coordonner le plan d'action ainsi que d'être la personne-ressource désignée en matière de communication adaptée lui est également confié.

APPROBATION ET DIFFUSION

Le Plan d'action 2015-2018 du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées est diffusé sur le site Internet du Ministère; il est disponible en format PDF à la page suivante : https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/ministere/plan-action/Pages/index.aspx.

Il est également disponible en média adapté, sur demande auprès de la DC, en appelant au 1 877 216-6202 ou en faisant parvenir un courriel à l'adresse suivante : edimestre.mfa@mfa.gouv.qc.ca.

MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

Chacune des directions concernées doit réaliser les actions dont elle a la responsabilité pour les trois prochaines années, conformément à ce qui est inscrit dans le présent plan d'action ministériel, et présenter annuellement le degré d'avancement de ces travaux et les résultats obtenus, lors de l'élaboration des bilans annuels.

Famille
Québec